

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра "Туристичного та готельно-ресторанного бізнесу"

**РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 242 «Туризм»
за освітньою програмою «Туризм»**

**на тему: «Підвищення продуктивності праці на підприємстві
громадського харчування шляхом удосконалення управління персоналом»**

Виконавець:

студент центру вечірньої форми навчання
Іванова А. С. _____

Науковий керівник:

д. е. н. доцент
Лебедєв І. В. _____

АНОТАЦІЯ

Іванова А. С. «Підвищення продуктивності праці на підприємстві громадського харчування шляхом удосконалення управління персоналом (на прикладі ТОВ «Добре пиво»).

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності «Туризм» за освітньою програмою «Туризм». Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти основ управління персоналом у сфері ресторанного господарства.

Проаналізовано господарська діяльність та управління персоналом на прикладі ресторану-бару.

Запропоновано і обґрунтовано комплекс заходів щодо підвищення продуктивності праці і покращення конкурентоспроможності на ринку аналогічних послуг.

Ключові слова: управління персоналом, конкурентоспроможність, підвищення продуктивності праці, заклад ресторанного господарства.

ANNOTATION

Ivanova A. “Increase of labor productivity at the catering enterprise by improvement of personnel management (on the example of «Добре пиво»).

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty «Tourism» for the educational program «tourism». Odessa National Economics University. – Odessa, 2019.

The work deals with the theoretical basics of personnel management in the field of restaurant management.

Author analyses economic activity and personnel management at the bar-restaurant.

Keywords: human resources management, competitiveness, increase productivity, restaurant economy.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми висвітлена у працях В.Г. Герасименко, М.А. Жукової, В.К. Кіптенко, В. Ф. Кифяка, Н.В. Чорненької тощо. Питання управління персоналом досліджували відомі українськи та зарубіжні науковці О.А. Грішнова, А.М. Колот, М.П. Мальська, В.А. Виханський, І. В. Лебедєв, Е.Є. Старобінський, Г. Стендінг, Ж. Фігейредо, І.А. Чернишов та ін.

Мета визначити основні напрями, інструменти і методи удосконалення управління персоналом підприємства ресторанного господарства з метою підвищення ефективності його діяльності.

Завдання дослідження:

- описати основні принципи, методи і особливості управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства;
- дослідити і узагальнити сучасні теоретико-методологічні основи управління персоналом;
- проаналізувати стан управління персоналом в ресторані «Добре пиво»;
- запропонувати комплекс заходів, спрямованих на удосконалення управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства з метою підвищення ефективності його діяльності;
- обґрунтувати запропоновані заходи.

Об'єкт дослідження є процес управління персоналом на підприємстві ресторан «Добре пиво».

Предмет дослідження теоретико-методичні основи і практичні аспекти форми і методи управління персоналом підприємства ресторанного господарства.

Методи дослідження методи економічного аналізу - для вивчення аналітичних залежностей, що визначають співвідношення між умовами і результатами вирішення завдань (методи абсолютних, відносних та середніх величин, порівняння, групувань, індексний, балансовий, прогнозування тощо), методи маркетингового аналізу, евристичні (експертні) методи тощо.

Інформаційна база дослідження нормативно-правові акти, праці вітчизняних та зарубіжних науковців, матеріали підприємства.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (35 найменувань) та 6-х додатків. Загальний обсяг роботи становить 88 сторінок. Основний зміст викладено на 43 сторінках. Робота містить 9 таблиць, 5 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретико-методичні основи управління персоналом у сфері громадського харчування»* розглянуто сутність управління персоналом, види стимулювання працівників, фактори, впливають на вдосконалення методів управління персоналом та підвищення рівня конкурентоспроможності.

У другому розділі *«Аналіз господарської діяльності і управління персоналом на підприємстві "Добре пиво"»* проаналізована загальна характеристика об'єкта дослідження, основні показники економічної діяльності та основні показники стану соціально-трудових відносин.

У третьому розділі *«Розробка пропозицій щодо удосконалення управління персоналом на підприємстві "Добре пиво"»* запропоновано шляхи удосконалення методів управління персоналом, стимулювання працівників підприємства для підвищення продуктивності праці.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Підводячи підсумки, можна затвердити, що одним з найважливіших орієнтирів на шляху до успіху будь-якого ресторанного закладу є саме зацікавленість управлінського апарату у власних працівниках, вкладення в них капіталу та власних сил. Існує п'ять найпоширеніших методів управління персоналом: адміністративний, економічний, правовий, соціально-психологічний та мотиваційний. Дотримання кожного з них підтримує баланс на підприємстві, достатньою мірою мотивує працівників до подальшої роботи.

Отже, можна зробити висновок, що система мотивації персоналу повинна будуватися на всебічному вивченні та врахуванні потреб робітників. Мотивування працівників використовується для забезпечення певної активності та спрямованості дій персоналу. Побудова ефективного механізму мотивації дуже складна справа, тому що існує величезна кількість людських потреб та засобів їх задоволення. Способи мотивації, які дають ефект у певних умовах стосовно одних людей, можуть зовсім не підходити для інших. Тому зрозуміло, що не існує якоїсь універсальної системи мотивації. Кожен суб'єкт господарювання повинен розробити свою систему мотивації, або ж внести зміни у прийняту, так би мовити адаптувати її для себе. Саме такий підхід здатен вплинути на подальший розвиток підприємства та підвищення продуктивності праці його робітників.

2. На підставі проведеного економічного дослідження господарської діяльності ресторанного закладу "Добре пиво" можна зробити такі висновки:

Незважаючи на складну макро-економічну ситуацію, ресторан "Добре пиво" має позитивні результати економічної діяльності, які досягнуті значною мірою завдяки тому, що підприємство має гарний імідж, кваліфікований і мотивований персонал, добрий рівень обслуговування. В ресторані сформована досить ефективна система управління персоналом, яка містить елементи підбору, розстановки, розвитку, використання і стимулювання. Поряд з тим виявлені певні недоліки в функціонуванні системи соціального партнерства, атестації кадрів, врахування трудового внеску працівників у загальні результати діяльності підприємства.

3. На сьогоднішній день стан управління персоналом на підприємстві "Добре пиво" такий:

- Оновлена система заробітної плати позитивно впливає на ефективність використання трудових ресурсів та продуктивність праці на підприємстві "Добре пиво". Зростання заробітної плати призводить до зменшення плинності кадрів та утримування кваліфікованих працівників.

- На підприємстві «Добре пиво» використовується класифікація робочих місць за допомогою розрядів, що є не дуже надійним, але достатньо оптимальним варіантом для невеликої мережі ресторанів.

- Розроблена система додаткових виплат позитивно впливає на персонал та стимулює до отримання більшого прибутку, підвищення рівню

продаж, що призводить до зростання продуктивності праці та збільшенню валового прибутку.

Підприємству рекомендується й надалі покращувати ці елементи управління.

4. Тобто, підводячи підсумки, можна винести такий список пропозицій щодо вдосконалення управління персоналом для підвищення продуктивності праці:

- посилення системи соціального партнерства - узгодження інтересів працівників та роботодавців на підприємстві "Добре пиво";
- збільшення показнику соціальних виплат (лікарняні, оздоровлення тощо);
- атестація робочих місць, покращення умов праці за рахунок власного капіталу;
- стабілізація робочого графіку за рахунок зменшення плинності кадрів;
- допуск персоналу до участі в управлінні ресторанним закладом "Добре пиво": прислухання до зауважень, порад та думок, невеликі збори "п'ятихвилинки", суспільні семінари та лекції;
- проведення конкурсів серед працівників, корпоративів, залучання кожного до командної роботи для досягнення загальної мети.

Таким чином були сформовані основні пропозиції щодо вдосконалення якості управління персоналом для підвищення продуктивності праці на підприємстві «Добре пиво».